



Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir 91 Nord Lettre trimestrielle aux adhérents Juillet 2023 N° 76 - Gratuite

La lettre de l'UFC-Que Choisir 91 Nord



**GÉRER SES
MOTS DE PASSE**



Et si vous vous abonnez à la newsletter ?
<https://www.quechoisir.org/utis/newsletter>
de l'actualité une fois par semaine et c'est gratuit !

SOMMAIRE

Votre voyage en avion s'est mal passé	3
Conservation des documents	3
Résilier son assurance	3
Les coffrets cadeaux	4
Assurance habitation	4
Changement d'opérateur internet	5
Payer ses achats avec son smartphone	5
Bien gérer ses mots de passe	6
Facture d'électricité impayée	6
Fraude bancaire	7
Oeufs de poules contaminés	7
E Wallet le portefeuille électronique	8
Prélèvements non autorisés	8
Prime de la CAF	9
Assurance affinitaire	9
Arnaque au Pass Navigo	9
Organismes de bienfaisance	10
QR Code	10
Tickets bus RATP	10
CBD et conduite	11
SIM Swapping	11
Carnet d'Information du Logement	11
Tarifs règlementés du gaz	12
Nouveau sur Ameli	12
L'assurance retraite	12
Qui sommes-nous ?	12

Responsable de publication : Marie-Anne BONNOT
Éditeur : Association locale UFC-Que Choisir 91 Nord,
3 rue Alfred de Musset 91120 PALAISEAU
Mise en page : Catherine HENRY
Impression : SUD-OUEST IMPRESSION,
24 rue Nungesser & Coli 91420 Vauhallaan
3e trimestre 2023
Dépôt légal : à parution
Illustrations : " Copyright © 2010, UFC-Que Choisir 91
Nord, Micro Application et ses concédants.
Tous droits réservés."
<https://essonnenord.ufcquechoisir.fr>
Association locale membre de l'UFC-Que-Choisir - Île-
de-France, 22 Place de la République, 93140 BONDY
<https://www.ufcquechoisir-iledefrance.org>

ÉDITO

Chers lecteurs,

Après une fin d'hiver et un début de printemps plutôt dans les normes de nos latitudes, voilà le retour de la chaleur et la sécheresse.

Avec cette situation, nos grandes peurs reviennent. De façon justifiée... ou pas ?

Il en va ainsi avec l'eau, y en aura-t-il pour tous ? La distribution sera-telle équitable ? Quel sera l'impact de nos actions pour ne pas en manquer ? Nous avons assisté il y a peu à une nouvelle grande confrontation et à son corollaire de drames humains. Sainte-Soline, priez pour nous...

La thématique de l'eau devient de plus en plus prégnante. D'ailleurs savez-vous qu'une enquête publique est en cours en région Parisienne jusqu'au 20 juillet sous l'égide de la Commission Nationale du Débat Public ? Dépêchez-vous d'y participer, faites valoir vos souhaits, vos valeurs et donc certainement les nôtres aussi !

L'eau potable est une actualité brûlante en Essonne. Notamment avec les discussions autour de sa purification via l'Osmose Inversée Basse Pression (OIBP) qu'envisagent d'installer Veolia et Suez dans leurs usines de la grande couronne de l'Île de France. Les débats sont là encore passionnés sur ce procédé qui n'a jamais encore été déployé à une telle échelle. Suivez l'actualité et exprimez-vous. Peut-être certains auront assisté à la réunion publique du 29 juin 2023 de la Coordination Eau Ile de France ? On trouvera la position et l'argumentation de ce collectif sur son site.

Un évènement important est à noter dans l'actualité du mouvement UFC-Que Choisir.

Notre assemblée de 2023 (nous y reviendrons dans notre prochain numéro) a vu l'élection de notre nouvelle Présidente. Après 20 ans de combats, quelques déceptions et de beaux succès, Alain BAZOT a souhaité céder sa place. Le conseil d'administration a choisi pour lui succéder Marie Amandine STEVENIN, avocate, 2 enfants, la quarantaine pleine de dynamisme. Voilà plus de 10 ans que Marie Amandine s'est investie dans les instances de l'UFC. Nous la félicitons pour la reconnaissance méritée qui lui est faite. C'est elle qui mettra en œuvre la mission que nous nous sommes fixée : la concrétisation d'une consommation plus responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux. Elle pourra compter sur notre soutien tout au long de son mandat que nous lui souhaitons rempli d'entrain et de belles réussites.

Bonne lecture à tous et ...



VOTRE VOYAGE EN AVION S'EST MAL PASSÉ ?

Vols retardés, vols annulés, vols modifiés, prendre l'avion se transforme parfois en chemin de croix. Que faire si vous êtes victime de ce type d'aléa ?

La règle : « Tout retard de plus de 3 heures donnera lieu à une indemnisation. » :

- 250 € pour un vol jusqu'à 1500 km ;
- 400 € pour un vol entre 1500 et 3500 km ;
- 600 € au-delà (article 7 du règlement européen n°261/2004 que beaucoup de compagnies feignent d'ignorer).

En cas d'annulation, si vous avez été prévenu 14 jours avant le départ et si on ne vous propose pas d'autre vol 2 heures au plus tôt avant l'heure initiale et une arrivée moins de 4 heures après l'heure prévue, la compagnie doit vous verser une indemnité. Voir l'article 5 du règlement 261/2004 pour l'ensemble des conditions (lien ci-dessous).

Les frais supplémentaires liés à une annulation ou un retard important (hôtel, repas...) doivent être pris en charge. Par ailleurs vous n'êtes pas tenu à un réacheminement si celui-ci s'avère être un parcours du combattant.



Comment porter réclamation ?

Votre requête doit être adressée à la compagnie même si vous êtes passé par une agence de voyage. En cas de non-réponse, envoyez un courrier recommandé à la compagnie.

Si l'entreprise persiste à vous bouder, contactez votre association locale de consommateurs ou bien le médiateur tourisme et voyage (www.mtv.travel) et pour une compagnie étrangère au sein de l'Europe : le Centre européen du consommateur (<https://www.europe-consommateurs.eu/>).

Conservez précieusement tous vos documents justificatifs ainsi que vos différents échanges.

À savoir : une compagnie aérienne est exonérée de sa responsabilité en cas de circonstances extraordinaires (article 5,3 du règlement européen n° 261/2004), telles qu'une intempérie climatique par exemple.

Règlement n°261/2004 du parlement européen et du conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol : https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/surresa_regl_F.pdf

AL 913

CONSERVATION DES DOCUMENTS

La fin du papier ?

Dans un monde toujours plus numérisé, vous conservez de plus en plus vos documents sous forme dématérialisée, dans ce cas, la vigilance est de mise. Utilisez des disques durs externes, clés USB ou cartes mémoires. Vérifiez et copiez régulièrement vos sauvegardes pour anticiper l'obsolescence de vos supports. Prévoyez un accès à votre sauvegarde avec un mot de passe fort.

Si vous utilisez les services d'un cloud (service de stockage de données numériques), soyez conscient qu'ils ne sont pas à l'abri d'un piratage. Choisissez soigneusement votre solution de stockage sur Internet. Les logiciels de cryptage offre une très bonne protection à vos données sensibles.

Pas grave, pensez-vous, si vous les perdez, le service à l'origine en aura également une copie dans ses propres serveurs ; pas faux, mais :

de nombreuses sociétés et institutions (collectivités territoriales, hôpitaux, sociétés...) sont victimes chaque année de piratage informatique et de rançongiciels. Les rançons sont rarement payées et les dommages sont considérables. Surtout, vos données confidentielles volées risquent d'être vendues et utilisées à des fins malveillantes.



Original ou copie :

si l'original du document est sous format papier et vous a été transmis par courrier ou remis en main propre

(diplôme par exemple), il est conseillé de le conserver sous forme papier. En effet, si vous numérisez (scan, photo) ou photocopiez un document original papier, la version électronique/photocopie a valeur uniquement de copie.

Si l'original du document est numérique et vous a été transmis par courrier électronique ou mis à disposition sur un site internet, il est conseillé de le conserver sous format numérique. En effet, si vous imprimez ce document, la version papier a valeur uniquement de copie.

AL 913

RÉSILIER SON ASSURANCE À PARTIR DU 1er JUIN 2023

Pour favoriser la concurrence, le gouvernement a rendu possible la résiliation de son contrat d'assurance (ou de mutuelle) par voie électronique, à tout moment (après une année complète) et avec un préavis d'un mois.



Article de loi et détails sur :

<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16455>

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000046186755

AL913

LES COFFRETS CADEAUX

Quelques litiges courants

Si le coffret cadeau attire tant les consommateurs, c'est qu'il est tendance d'offrir une expérience de vie.

Quelques litiges courants :

- le catalogue propose des choix trop limités dans votre région. L'emballage des coffrets précise souvent le nombre d'offres proposées par secteur géographique, mais aucun texte n'impose ces précisions.

Que faire ?

Si vous ne trouvez pas de prestation correspondant à vos attentes dans votre région, demandez l'échange de votre coffret contre un coffret d'une autre catégorie. Cette possibilité vous est généralement proposée dans les conditions générales d'utilisation incluses dans le coffret (et en général accessibles sur Internet) ;

- la prestation convoitée n'est jamais disponible, ou alors à des dates très éloignées. Il vous semble que le prestataire n'accepte les porteurs de coffrets-cadeaux que pour assurer un remplissage de son établissement en périodes creuses ? Vérifiez-le en réservant comme un client ordinaire. S'il vous accepte alors qu'il vous a refusé en tant que porteur, son attitude pourra être qualifiée de refus de vente. (article L. 121-11 du code de la consommation).

Que faire ?

Au minimum, informez l'émetteur du coffret de ces pratiques afin qu'il applique au prestataire les sanctions prévues dans le contrat de partenariat en cas de non-respect des engagements (clause pénale, résiliation du contrat, etc.) et demandez un échange ou la prolongation de votre coffret, à titre commercial ;



- le prestataire refuse d'honorer les coffrets-cadeaux. Les droits du porteur du coffret dépendent des raisons invoquées par le prestataire ;

- le prestataire réserve des quotas aux porteurs de coffrets, et ceux-ci sont dépassés. Cette pratique des quotas s'apparente également à un refus de vente une fois celui-ci atteint et que le prestataire refuse alors d'honorer la prestation au porteur du coffret ;

- le prestataire vous oblige à des dépenses supplémentaires. L'exemple classique est le suivant : pour pouvoir bénéficier de votre nuit au château, l'hôtelier vous oblige à en prendre une seconde ; ou il vous impose de dîner sur place, alors que seul le petit-déjeuner est compris dans le coffret.

Que faire ?

Au risque de passer quelques minutes désagréables, ne cédez pas et rappelez au prestataire qu'il agit en subordination de vente, ce qui est interdit par l'article L. 121-11 du code de consommation.

Signalez les faits à l'émetteur du coffret .

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Coffrets-cadeaux>
AL913

ASSURANCE HABITATION

Comment payer moins ?

Les polices d'assurance vont augmenter, on a été prévenu. Il s'agit de dépenses contraintes sur lesquelles on a peu de leviers. De petits aménagements peuvent cependant être envisagés, il est peut-être temps de contacter votre assureur :

- traquez les garanties inutiles (les extérieurs si vous avez un appartement par exemple, dommage sur instruments de musique, bijoux que vous ne possédez plus) ;
- augmentez le montant de votre franchise et demandez une baisse de votre facture ;
- ne surestimez pas la valeur de votre mobilier et électroménager ;
- signalez le départ de certains membres de votre foyer ;
- déclarez vos équipements de sécurité (alarme, vidéo surveillance, porte blindée) ;
- si vous possédez plusieurs biens, votre assureur vous proposera un pack, dans ce cas vous n'aurez pas les garanties détaillées par logement. Il est souvent plus rentable de personnaliser vos contrats ;

- payez votre assurance une fois par an, le paiement mensuel est la plupart du temps majoré.



Sinon et comme la fidélité ne paie pas chez les assureurs : faites jouer la concurrence

AL 913

CHANGEMENT D'OPÉRATEUR INTERNET ET ADRESSE DE MESSAGERIE

Vous changez de fournisseur d'accès, soyez vigilant car la plupart des fournisseurs appliquent désormais le texte suivant à la lettre :

"Le code des postes et des communications électroniques français précise dans son article L. 44-1 (voté par la Loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009) :



« Les fournisseurs d'accès à internet qui attribuent à leurs clients une adresse de courrier électronique dans le cadre de leur offre sont tenus de proposer à ces derniers, lorsqu'ils changent de fournisseur, une offre leur permettant de continuer, pour une durée de six mois à compter de la résiliation, à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique attribuée sous son nom de domaine par ledit fournisseur d'accès à internet. »

AL913

PAYER SES ACHATS AVEC SON SMARTPHONE, C'EST (PRESQUE) SIMPLE

Pour se lancer, il faut disposer d'un compte bancaire et d'un téléphone mobile sur lequel vous téléchargerez une application de paiement ("X-Pay" dans le jargon bancaire). Vous pourrez ainsi créer le double numérique de votre carte bancaire.

Bien choisir son appli de paiement.

Pour pouvoir régler vos courses ou payer un restaurant avec votre smartphone, cinq étapes suffisent :

- vérifiez que votre téléphone est compatible avec la technologie de communication sans fil NFC et activez-la ;
- installez l'application de paiement (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay) compatible avec votre téléphone et votre banque ou l'un de vos services bancaires (voir tableau ci-dessous). Si votre banque est partenaire de Paylib, l'appli de votre banque fera l'affaire ;
- numérisez votre carte bancaire dans l'application en suivant les indications. Pour Paylib, activez le service directement dans l'appli de votre banque. Dans tous les cas, votre carte originale, dans votre portefeuille, reste opérationnelle ;
- pour des raisons de sécurité, paramétrez le verrouillage biométrique (empreinte ou visage) de votre smartphone ;
- lors du paiement en magasin, présentez votre téléphone déverrouillé (il n'est en général pas nécessaire d'ouvrir l'application de paiement), comme s'il s'agissait d'une carte bancaire classique.

Simple ? En apparence. Car en pratique, le consommateur va être confronté à un certain nombre de conditions, nées de l'arrivée sur ce secteur des géants du numérique.



Arrivé le premier, Apple a remporté le marché des banques traditionnelles – le plus important. Google, bon dernier, s'est rabattu sur les « banques mobiles ».

Parallèlement, BNP Paribas, la Banque Postale et Société Générale, rejoints ensuite par d'autres établissements bancaires, ont imaginé Paylib, une alternative universelle (et française) à Apple Pay, Samsung Pay et Google Pay.

Mais « Apple a verrouillé son antenne NFC au seul profit de l'application qu'il édite, Apple Pay », regrette Vincent Duval, le président-directeur général de Paylib.

Conclusion : les propriétaires d'iPhone – soit environ un tiers des utilisateurs de smartphones, souvent considérés comme les plus ouverts à l'innovation numérique – ne peuvent pas accéder au service Paylib en magasin.

AL913

BIEN GÉRER SES MOTS DE PASSE

Sécuriser nos accès, un enjeu capital

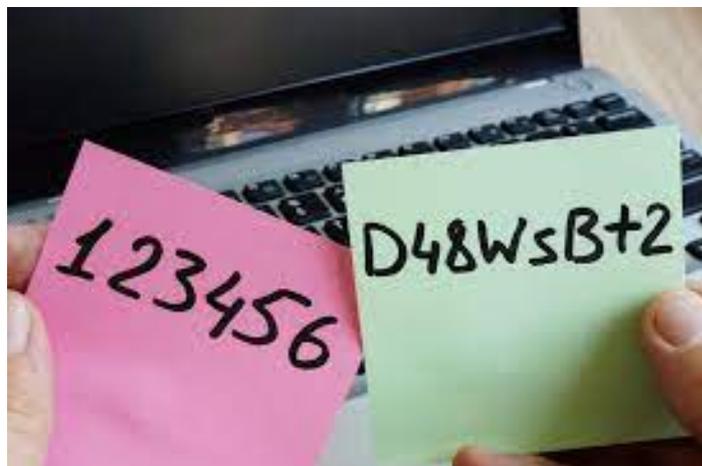
Nos ordinateurs, tablettes et autres smartphones regorgent de nos données personnelles : photos, coordonnées bancaires ou de sécurité sociale, échanges intimes... Et nous possédons tous des comptes numériques pour gérer nos démarches administratives, nos activités de loisirs ou de consommation.

Tout ceci constitue un formidable terrain de jeu pour les pirates informatiques. Leur technique : ils s'attaquent tout d'abord à des petits sites pas toujours sécurisés, ils récupèrent ainsi les comptes avec les identifiants et les mots de passe des usagers. Ils tentent ensuite de réutiliser ces mêmes mots de passe sur des comptes plus sensibles (banques, impôts, CPAM...). Une autre technique, réalisée par des ordinateurs, consiste à tester des dizaines de milliers de combinaisons par seconde.

C'est pourquoi le choix et la gestion de nos mots de passe ne doivent pas être pris à la légère. Les dix commandements :

- utilisez 4 types de caractères différents (majuscule, minuscule, chiffre, caractère spécial) ;
- s'il n'y a aucune autre sécurité (identifiant, verrouillage après 3 essais...), votre mot de passe devra comporter au moins 12 caractères ;
- ne choisissez pas des mots de passe facilement devinables : prénom de votre enfant, date de naissance... ;
- n'utilisez pas le même mot de passe pour tous vos comptes particulièrement ceux contenant des données confidentielles (en cas de perte ou de vol d'un de vos mots de passe, seul le service concerné sera vulnérable) ;
- changez régulièrement les mots de passe des sites les plus sensibles ;
- n'enregistrez pas vos identifiants et mots de passe sur les sites ;
- évitez d'utiliser un mot de passe sur un ordinateur partagé (hôtel, médiathèque...). Sinon, utilisez un mode de navigation privée et fermez bien votre session ;
- ne stockez pas la liste de vos mots de passe dans votre ordinateur ou smartphone, encore moins sur le cloud ;
- vous pouvez utiliser un gestionnaire de mots de passe chiffré, sorte de coffre-fort. Vous utiliserez un seul mot de passe qui vous permettra d'accéder à tous vos comptes ;

- acceptez la double authentification proposée par certains sites qui vous alertent par mail ou téléphonent si quelqu'un se connecte à votre compte depuis un nouveau terminal.



Enfin apportez un soin particulier à protéger votre messagerie, elle est une véritable porte d'entrée pour les cybercriminels qui peuvent alors utiliser la fonction "mot de passe oublié" pour accéder à vos différents comptes.

Pour aller plus loin :

conseils d'UFC-Que Choisir : https://www.quechoisir.org/comparatif-gestionnaires-de-mots-de-passe-n55317/?utm_medium=email&utm_source=nlh&utm_campaign=+nlh20230329&at_medium=email&at_emailtype=retention&at_campaign=+nlh20230329

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/creer-mot-passe-secure>

<https://www.cybermalveillance.gouv.fr/tous-nos-contenus/actualites/comment-choisir-un-bon-mot-de-passe>

AL 913

FACTURE D'ÉLECTRICITÉ IMPAYÉE

Réduction de puissance

pendant au moins 60 jours avant la coupure

En cas d'impayé de facture d'électricité, les bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide du Fonds de solidarité pour le logement équipés d'un compteur Linky sont mieux protégés des coupures d'énergie depuis le 1er avril 2023.



Un décret publié le 26 février au *Journal officiel* instaure une période d'alimentation minimale en électricité de 60 jours préalable à la coupure ou à la résiliation du contrat afin de maintenir certains usages essentiels de l'électricité.

<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16433>
AL913



FRAUDE BANCAIRE

BNP Paribas condamné à rembourser un client

BNP Paribas va devoir, selon la cour d'appel de Versailles, reverser 54 000 € à un client victime de virements frauduleux. Les escrocs étaient parvenus à détourner le numéro de téléphone de la conseillère bancaire du client et à se faire passer pour son assistante.

Une décision récente de la cour d'appel de Versailles va donner un peu d'air aux nombreux consommateurs victimes de fraude bancaire.

Dans un jugement du 28 mars dernier, la cour oblige BNP Paribas à rembourser 54 000 € qui avaient été prélevés frauduleusement sur le compte d'un client, via la méthode dite du spoofing (ou détournement d'identité). En l'espèce, les escrocs s'étaient fait passer pour une conseillère de la BNP afin de mettre le consommateur en confiance et de lui faire valider des virements frauduleux. Pour cela, les escrocs sont parvenus à appeler le client via un numéro d'appel identique à celui de sa véritable conseillère bancaire. De même, les SMS d'authentification des opérations bancaires s'affichaient sur le même fil de conversation que celui habituellement utilisé par le particulier avec sa banque. Pour refuser de rembourser les détournements frauduleux, la BNP a estimé que le client avait commis des « négligences graves ».

Rejet d'une présomption de culpabilité

Comme l'a de nombreuses fois dénoncé l'UFC-Que Choisir, les banques se retranchent encore souvent derrière la notion de « négligence grave » des particuliers pour échapper à leur obligation légale de remboursement en cas d'opération frauduleuse. À ce titre, l'UFC-Que Choisir a d'ailleurs porté plainte contre 12 banques pour non-respect de la loi.

Depuis l'entrée en vigueur de l'authentification renforcée (ou « à double facteur »), cette mauvaise pratique des banques a même paradoxalement augmenté. Pour de nombreux établissements, il suffit en effet que les paiements ou virements aient été réalisés via le dispositif d'authentification renforcée pour présumer la négligence grave du client. Ce qui revient à dire que les systèmes de sécurité des banques sont infaillibles. Un fait nié par tous les experts en cybersécurité que nous avons pu interroger.



La cour d'appel refuse ici absolument d'appliquer la moindre présomption de culpabilité que la loi n'a jamais instituée. Elle conclut à l'inverse que : « le mode opératoire par utilisation du spoofing a mis M. U. en confiance et a diminué sa vigilance, étant observé que face à un appel téléphonique, la vigilance de la personne qui reçoit l'appel est moindre que celle d'une personne par mail ».

Éléments de preuve

La cour d'appel se penche donc très concrètement sur les faits pour apprécier si le consommateur pouvait valablement ne pas se douter qu'il avait affaire à un piratage... On est loin d'une présomption de culpabilité du simple fait de la validation des opérations frauduleuses par le client, comme auraient aimé l'imposer les banques.

Pour les consommateurs, cette décision est rassurante, mais elle les oblige aussi, de façon indirecte, à se montrer très précautionneux. Pour apprécier la bonne foi du client, la cour a en effet attentivement examiné tous les éléments de preuve présentés par ce dernier. Elle note par exemple : « L'appelant communique des impressions d'écran justifiant qu'il a reçu le 29 mai 2019 sur son téléphone portable plusieurs appels sous le nom "BNP Mme B." » ou encore : « M. U. n'a aucunement tardé dans la révélation de ces virements frauduleux à sa banque ».

Il est ainsi fortement recommandé aux consommateurs de conserver un maximum de traces des opérations bancaires (captures d'écran, conservation des appels ou SMS en provenance de la banque), tout particulièrement en cas de sollicitation par un tiers. Il est d'ailleurs conseillé, dans ce dernier cas, d'interrompre son interlocuteur... Et de rappeler soi-même son conseiller bancaire pour s'informer. Enfin, il faut consulter régulièrement ses relevés bancaires et prévenir sans attendre sa banque de toute opération suspecte.

AL913

DES OEUFS DE POULES CONTAMINÉS EN ILE-DE-FRANCE

Les petites basses-cours se sont multipliées dans les jardins en Ile-de-France ces dernières années, initiatives encouragées parfois par les collectivités. Mais l'engouement devrait s'effriter. En effet, au printemps, l'ARS a tiré la sonnette d'alarme, faisant savoir que la pollution (chauffage domestique, trafic routier...) rendrait les œufs impropres à la consommation.



Des études sont en cours pour déterminer précisément les sources de pollution, la nature et la dangerosité des contaminations. En attendant, la recommandation est de ne plus consommer les œufs issus des poulaillers en Île de France.

L'article complet sur <https://www.quechoisir.org/actualite-oeufs-de-poulaillers-domestiques-trop-pollues-en-ile-de-france-n107374/>

AL913

E-WALLET

LE PORTEFEUILLE ÉLECTRONIQUE OU NUMÉRIQUE

A quoi sert un portefeuille électronique ?

Un portefeuille électronique est une solution de paiement qui vous permet de payer vos achats en ligne, d'effectuer et de recevoir des virements, depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette.

Comment fonctionne un portefeuille électronique ?

Vous créez, auprès d'un organisme tiers (banque, prestataire...), un compte avec un identifiant (e-mail ou numéro de téléphone) et un mot de passe.

Lors de votre inscription, vous enregistrez vos informations personnelles et vos données de paiement (c'est-à-dire le numéro à seize chiffres de votre carte bancaire, ainsi que sa date de validité et le cryptogramme) dans un portefeuille, auprès de cet organisme. Les données sont stockées.

Par la suite, lorsque vous procédez à un achat sur un site commerçant qui accepte ce mode de paiement, vous n'êtes plus obligé de saisir vos données bancaires. Les transactions s'effectuent par saisie d'un identifiant de connexion ou d'une adresse de courrier électronique et d'un mot de passe, parfois associé à un code secret ; cela permet de valider le paiement des achats effectués.

Les données bancaires ne sont pas communiquées au site du commerçant donc cela

limite théoriquement les risques de fraudes puisque vos données bancaires circulent moins.

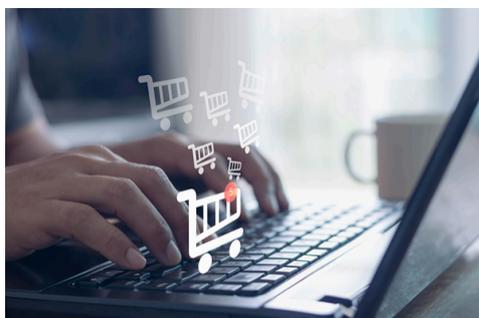
Certains portefeuilles électroniques permettent de regrouper plusieurs cartes de paiement, de fidélité...

Quels sont les différents types de portefeuilles électroniques ?

Il existe différents types de portefeuilles électroniques. Certains sont proposés par des établissements bancaires, d'autres par des organismes tels que des prestataires, des opérateurs de téléphonie... Les plus connus sont : Paypal, Paylib...

Selon les portefeuilles électroniques, les fonctionnalités proposées sont différentes : les prélèvements peuvent être effectués directement sur votre compte bancaire ou effectués sur votre portefeuille virtuel que vous alimentez. Le portefeuille électronique peut être utilisé soit dans un espace dématérialisé, soit sur un smartphone.

Certains portefeuilles proposent un système d'authentification renforcé avec l'envoi d'un code par sms à usage unique.



Quelques réflexes de sécurité :

- vérifiez que le site de commerce en ligne est un site sécurisé (cadenas jaune et fermé, page "https"...);
- vérifiez que le site commerçant accepte ce mode de paiement : tous n'acceptent pas les portefeuilles électroniques. Cela est indiqué par la présence de logos (souvent en bas du site) et aussi dans les conditions générales de vente (CGV) ou d'utilisation (CGU) ;
- protégez les appareils que vous utilisez (ordinateurs, téléphones mobiles...) pour accéder à vos options de paiement, par un antivirus par exemple ;
- conservez en toute sécurité et confidentialité vos identifiants, vos codes d'accès et vos mots de passe. Ne les communiquez pas à un tiers ;
- ne donnez jamais vos coordonnées de paiement (numéro de carte bancaire...) ni vos identifiants, mots de passe et codes d'accès par mail, téléphone ou sms.

Quelques exemples de portefeuilles électroniques existants

Paypal : c'est le portefeuille le plus connu. Les données sont stockées chez un prestataire autre que votre banque.

Lors de votre inscription, vous indiquez les données de votre carte bancaire. Ensuite, Paypal prélèvera sur votre compte bancaire à partir de votre carte bancaire ou sur le compte Paypal que vous alimentez.

Lors d'une commande avec Paypal, vous disposez d'un numéro de transaction qui sera la preuve de votre achat en ligne. Paypal dispose d'un service

réclamation qui essaie d'apporter une solution à votre réclamation (vous n'avez pas reçu l'article commandé...).

Paylib est une solution de paiement mais certaines banques ne la proposent pas pour payer en magasin ; la Banque Populaire, la Banque Postale et la Caisse d'Épargne la restreignent à Paylib entre amis : l'intérêt est moindre.

Les données de la carte bancaire sont déjà connues de la banque et ne sont pas stockées en dehors de la banque.

Lors de l'inscription, vous devez choisir la carte avec laquelle vous souhaitez régler. La somme est prélevée sur votre compte bancaire à partir des données de votre carte bancaire.

Deux codes sont nécessaires : un identifiant pour le compte Paylib (e-mail et mot de passe) et un autre code pour effectuer la transaction. De plus, en cas de détection de risque lors de la transaction (ordinateur différent, pas les sites d'achats habituels...), un mécanisme d'alerte s'enclenche : vous recevez alors un code à utilisation unique pour valider votre paiement.

AL913

DES PRÉLÈVEMENTS NON AUTORISÉS

Il est fortement recommandé de surveiller le plus fréquemment possible ses comptes bancaires. Car dans le grand feuilleton des arnaques se trouvent les faux prélèvements (pour des services ou commandes dont on n'est pas à l'origine). Comme souvent, l'escroc aura réussi à se procurer votre IBAN et donnera à votre banque une fausse autorisation de prélèvement. Si vous n'êtes pas très attentif, notamment aux nombreux petits prélèvements mensuels sur vos comptes, vous pouvez facilement passer à côté.



Votre réactivité vous permettra d'informer rapidement votre banque qui pourra rejeter immédiatement ces prélèvements. Vous avez 8 semaines (à compter de la date de débit) pour contester un prélèvement non autorisé.

Comment s'en prémunir : les pirates se seront (très souvent) procuré vos coordonnées bancaires sur des sites marchands mal protégés, veillez à supprimer ces données une fois vos paiements réalisés.

AL 913

PRIMES DE LA CAF

ATTENTION AUX FAUSSES INFORMATIONS !

Avec les arnaques qui se multiplient, la Caisse d'allocations familiales (Caf) appelle à la vigilance de tous les consommateurs vis-à-vis des SMS ou des mails qu'ils reçoivent. *Service-Public.fr* vous alerte !

De faux messages de « prime optionnelle » ou de « prime inédite » circulent ces derniers temps sur internet. Destinées à attirer les consommateurs sur de fausses pages afin de faire de l'audience ou d'usurper les identités de leurs comptes, ces informations n'ont aucune légitimité. La Caf alerte sur le fait que, ces dernières semaines, elle n'a fait aucune annonce de nouvelle aide ou de nouvelle prime.

Un seul moyen existe pour connaître les droits dont vous bénéficiez : se rendre sur le site de la Caf, espace « Mon Compte ».

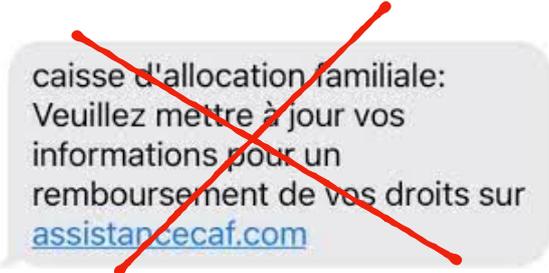
Le site vous permet de vérifier et si nécessaire de corriger les informations de votre profil ainsi que de simuler vos droits et de demander des prestations familiales et sociales.

Attention : les démarches en ligne de la Caf doivent se faire uniquement sur votre espace sécurisé « *Mon Compte* » ou via l'application mobile.

Si vous voulez joindre votre Caf, un numéro unique : le **3220**. Ce numéro est au prix d'un appel local, il ne sera jamais surtaxé.

Des règles simples pour éviter les arnaques :

- méfiez-vous des mails et des sms comportant des fautes d'orthographe ;
- assurez-vous que la page commence par « <https://> » et par un cadenas apparaissant avant ou après ;
- vérifiez l'adresse url du site : les url des sites publics se terminent toujours par « .gouv.fr » ou « .fr » et jamais par « .gouv.org » ou « .gouv.com » ;
- ne communiquez jamais vos mots de passe ;
- ne divulguez jamais vos coordonnées bancaires ;
- gardez à l'esprit que seul le site <https://www.caf.fr/> vous informe réellement.



caisse d'allocation familiale:
Veuillez mettre à jour vos
informations pour un
remboursement de vos droits sur
[assistanccecaf.com](https://www.caf.fr/)

ASSURANCE AFFINITAIRE

Qu'est-ce que c'est ?

Une assurance affinitaire est attachée à l'achat d'un produit ou d'un service : extension de garantie pour une machine à laver, vol et casse pour un smartphone, pratique sportive, annulation pour un concert...

Il est important de lire attentivement (et comprendre) la nature des garanties proposées, les conditions d'indemnisation et surtout les clauses d'exclusion. Il est également utile de vérifier que nous ne sommes pas déjà couverts par nos autres contrats (habitation, carte bleue...). Evaluer également le coût global de cette garantie peut se révéler judicieux car en cas de sinistre, l'assurance applique un coefficient de vétusté.

Enfin, lors de l'achat, soyez très attentif à ce que vous signez, des vendeurs sous pression ou indécis sont parfois tentés de passer ces contrats en force. Une assurance affinitaire est toujours facultative.

A noter : UFC-Que Choisir a dénoncé l'assurance affinitaire pour les téléphones portables. Au regard du prix de l'assurance et du coût d'un téléphone, qui perd de la valeur chaque mois, elle n'est pas souvent avantageuse (depuis le 10/01/23 le souscripteur d'une assurance téléphone a 30 jours pour se rétracter).

AL 913

ARNAQUE AU PASS NAVIGO



Vous êtes détenteur d'un Pass Navigo et êtes prélevé chaque mois sur votre compte ? Prudence si vous recevez un mail vous informant que votre dernier

prélèvement a été rejeté et que votre abonnement est suspendu. Pour résoudre au plus vite ce problème, vous serez tenté de répondre au courriel (les escrocs imitent parfaitement le site Ile-de-France Mobilités) qui vous invite à saisir vos coordonnées personnelles et bancaires. Le piège se refermera alors. De tels messages peuvent aussi être créés lors de campagne de remboursement.

Assurez-vous de l'expéditeur du courriel et :

- ne cliquez pas sur le lien ;
- rendez-vous sur le site officiel pour vérifier vos informations : iledefrance-mobilites.fr ;
- transférez le message frauduleux à dpo@iledefrance-mobilites.fr.

AL 913





FAUT-IL SE MÉFIER AUSSI DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE ?

Malheureusement oui ! A l'heure de la dématérialisation, vos dons sont de plus en plus souvent réalisés sur des plates-formes internet qui peuvent en réalité être de faux sites parfaitement imités.

Des catastrophes ou autres évènements dramatiques nous conduisent dans l'émotion à vouloir faire preuve de générosité. Nous sommes alors démarchés par sms, téléphone, dans la rue ou sur les réseaux sociaux. Le discours est bien rodé et les escrocs parviennent même à nous faire culpabiliser si on leur oppose un refus.

Pour éviter cela :

- ne cédez à aucune pression, vous pourrez toujours effectuer votre don plus tard ;
- avant de faire votre don, faites un minimum de recherches pour être sûr de son destinataire (contacter l'organisme concerné) ;
- payez en chèque, par carte bleue ou virement ;
- en cas de doute, ne communiquez aucune donnée personnelle.

AL 913



QR CODE



Au restaurant pour lire la carte, au musée pour s'informer sur une oeuvre, pour accéder à un service client, sur un distributeur automatique pour nous assister... nous sommes envahis de QR codes et fortement incités à les utiliser ("Désolé, Monsieur, nous n'avons plus de menu papier, c'est plus hygiénique, vous comprenez"). Malheureusement, il va falloir encore

une fois être prudent car des hackers malintentionnés peuvent remplacer les QR codes par des faux, qui renvoient sur de faux sites, lesquels n'auront plus qu'à collecter vos données personnelles (hameçonnage).

Le phénomène semble cependant (encore) peu répandu en France, les escrocs sévissent principalement dans les zones touristiques (en Asie ou sur le continent américain) où il leur est facile de coller leur sticker sur le vrai autocollant (sur une table de restaurant ou un parcmètre par exemple).

Et comme rien ne ressemble plus à QR code qu'un autre QR code, impossible donc d'identifier ces faux.

Conseils :

- assurez-vous qu'il ne s'agit pas d'un sticker collé sur un vrai QR code ;
- utilisez la caméra de votre téléphone pour scanner le QR code (ou une application Apple ou Google uniquement) ;
- méfiez-vous des QR codes reçus par mail et sur les réseaux sociaux ;
- lorsque vous accédez au site, vérifier l'adresse URL ;
- refusez tout paiement via un QR code.

Le saviez-vous : QR signifie « quick response »

A noter : A l'intérieur d'un restaurant, des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition".(obligation des restaurateurs: <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/restaurants>)

AL913

BUS RATP Nouveau service



Vous souhaitez prendre le Bus et n'avez pas de titre de voyage ? Vous pouvez désormais obtenir votre titre de transport par SMS et l'utiliser immédiatement dans votre bus.

Lorsque vous voyez votre bus en approche, envoyez Bus + N° de votre ligne au numéro court 93100. Vous recevrez alors un SMS qui fera office de titre de transport. Le coût du ticket (2,50€) sera débité de votre facture téléphonique.

Tous les détails sur <https://www.ratp.fr/le-titre-a-bord-sms>
AL913

ENVOYEZ PAR SMS
« BUS »
SUIVI DU NUMÉRO DE
VOTRE LIGNE AU
93100
(EX : « BUS24 »)

à 93100
BUS24

1 TICKET
1 SMS
= 2,50€



CBD ET CONDUITE



La consommation de CBD (cannabidiol) est légale avec un maximum de 0,3 % de THC (tétrahydrocannabinol, composant actif du cannabis).

Conseils : assurez-vous de la qualité et de l'origine du produit que vous consommez ou choisissez des produits certifiés 0 % de THC.

Mais attention car en cas de contrôle routier vous pouvez être accusé de conduite sous emprise de stupéfiants. En effet, selon les organismes et la fréquence des prises, un test salivaire pourra révéler d'éventuels résidus de THC.

A noter : le conducteur peut demander la vérification par prélèvement sanguin.

AL 913

SIM swapping

Cette arnaque sévit depuis quelques mois : vous recevez un SMS vous indiquant que vous avez commandé une nouvelle carte SIM, précisant que si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, vous devez cliquer sur le lien qui suit. Vous devrez alors livrer quelques données personnelles pour annuler cette demande. Une autre variante consiste pour le pirate à contacter votre fournisseur d'accès en se faisant passer pour vous, prétextant le mauvais fonctionnement de votre carte SIM, il se fait envoyer une nouvelle carte.



Dans tous les cas, le hacker après avoir récupéré votre numéro de téléphone, peut alors détourner vos messages, appels, se faire passer pour vous, récupérer des codes et identifiants pour valider des achats frauduleux...

Rappel : s'assurer de votre interlocuteur avant de livrer des données personnelles, ne pas cliquer sur un lien sans être certain de son origine. Vous pouvez également transmettre le SMS frauduleux au 33700, la plate-forme de lutte contre les spams vocaux et sms : <https://www.33700.fr/> AL 913

OBLIGATOIRE POUR LES LOGEMENTS NEUFS depuis le 1^{er} janvier 2023



Comme votre véhicule, tout logement neuf aura bientôt son carnet d'entretien : le CIL (Carnet d'Information du Logement). Sont concernés les logements (et leurs dépendances) dont le permis de construire ou la déclaration préalable de travaux ont été déposés à partir du 1^{er} janvier 2023 et également les logements ayant fait l'objet de travaux modifiant leur performance énergétique.

Le carnet contiendra les caractéristiques des matériaux, la nature des équipements, les notices de fonctionnement du chauffage, de la ventilation...*

Les propriétaires auront la charge d'établir et de mettre à jour ce carnet (à partir des informations fournies par les professionnels du bâtiment). En cas de vente, le propriétaire devra transmettre ce carnet à l'acquéreur.

* voir le contenu du CIL : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F36759>

AL913



FIN DES TARIFS RÈGLEMENTÉS DU GAZ au 1er juillet 2023

Vous vous interrogez sur la nécessité de choisir un nouvel opérateur, le sujet est en effet épineux. Au premier juillet, en l'absence de choix d'un nouveau fournisseur, les abonnés basculeront automatiquement sur le contrat de marché d'Engie. Il sera

résiliable à tout moment et sans frais (comme tous les contrats à destination des particuliers), le prix de cette offre évoluera tous les mois en fonction des coûts d'approvisionnement et restera éligible au bouclier tarifaire.

Soyez très attentif si vous choisissez de changer de prestataire. Lors d'un démarchage à domicile, ne signez rien avant d'avoir bien étudié l'offre. Estimez justement votre besoin en consommation, distinguez bien les tarifs HT et TTC, ne vous arrêtez pas au montant de la mensualité proposée mais comparez les prix du kilowatt/heure et de l'abonnement. Et ne soyez pas dupe du discours de commerciaux se présentant comme mandatés par les pouvoirs publics.

Pour plus d'information et accès au comparateur des offres : <https://www.energie-info.fr/>
AL 913

NOUVEAU SUR AMELI

Finies les attentes insupportables au téléphone, la caisse primaire d'assurance-maladie propose depuis le 1^{er} mars, la possibilité d'obtenir un rendez-vous téléphonique. Pour cela, vous devez vous connecter à votre espace personnel, cliquer sur « mon agenda », sélectionner « prendre un rendez-vous » et choisir le jour et l'heure.

Comment contacter le médiateur de la CPAM de l'Essonne : connectez-vous à votre compte Ameli.fr (version web uniquement), laissez-vous guider par le chatbot de l'Assurance Maladie après l'avoir interrogé sur « contacter le médiateur ».

Par courrier :
Médiateur de la CPAM
5 rue du facteur Cheval
91000 EVRY

Par mail :
mediation.cpa.m-
essonne@assurance-
maladie.fr
AL913

Rendez-vous sur

L'ASSURANCE MALADIE EN LIGNE

LASSURANCERETRAITE.FR

Le moment de liquider sa retraite est rarement un long fleuve tranquille et il est souvent difficile de trouver un bon interlocuteur.



La plateforme lassuranceretraite.fr vous permet désormais prendre un rendez-vous physique en agence, téléphonique ou en visio-conférence.

AL 913

Ce bulletin a un coût. Ne le jetez pas, faites-le circuler !
Afin de réduire nos dépenses nous vous proposons de vous l'envoyer par Internet.
Pour ceci, adressez un message à : "contact@essonnenord.ufcquechoisir.fr".

PERMANENCES - LITIGES

Horaires

le 1^{er} jeudi du mois, de 18h à 20h, à **MASSY**, Bourse du Travail, 14 chemin des Femmes,
le 3^e jeudi du mois, de 9h à 11h30, aux **ULIS**, à la MJD, avenue de Saintonge,
le 4^e vendredi du mois, de 18h à 20h à **PALaiseau**, Salle Voltaire, 1 rue Voltaire.

Attention : fermeture pendant la durée des vacances scolaires.

A tout moment, vous pouvez vous **désinscrire** de l'envoi de cette lettre par mail ou courrier.

UFC - Que Choisir 91 Nord (Association loi 1901)

Tél : 01 60 11 98 20 (répondeur)

contact@essonnenord.ufcquechoisir.fr (pas de litiges)

<https://essonnenord.ufcquechoisir.fr>

Courrier : 3 rue Alfred de Musset 91120 PALAISEAU

